

**SKRIPSI**

**FALIS HADIANZAH**

KK  
Per 26/03  
Had  
P

# **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ON LINE**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2002**

# **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ON LINE**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI  
SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
HUKUM**

**Dosen Pembimbing**

**Hi. Moerdiyati S.S.H., M.S.**  
**NIP : 130287031**

**Penyusun**

**Fella Hadianzah**  
**NIM : 039914997**

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA 2002**

## BAB V

### PENUTUP

#### 1. Simpulan

Dari uraian pembahasan permasalahan dalam skripsi pada bab-bab di atas, maka akan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kegiatan transaksi yang dilakukan secara on line oleh konsumen sepatutnya mendapatkan perlindungan yang optimal. Hak-hak dan kewajiban konsumen sebagaimana dalam Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini bila dikaitkan dengan transaksi secara on line tersebut hanya sebagian yang dapat diterapkan. Lebih-lebih bila transaksi yang dilakukan tersebut pelaku usaha berada di luar negeri. Disini, hal-hal yang telah diatur dalam undang-undang tersebut tidak dapat memberikan perlindungan yang menyeluruh kepada konsumen.
- b. Mengenai tanggung gugat pelaku usaha, dalam konteks transaksi on line, konsumen dapat menuntut ganti rugi atas dasar *product liability*. Ganti rugi ini meskipun tidak diatur secara eksplisit antara konsumen dan pelaku usaha, namun secara otomatis konsumen tetap dapat menuntut haknya, sebagai suatu bentuk *implied warranty* yang telah disyaratkan oleh hukum.
- c. Dalam hal pembuktian, mengenai data ataupun informasi yang sifatnya elektronik masih belum diakui keberadaannya sebagai suatu alat

bukti. Tentunya hal ini cukup menyulitkan bilamana timbul suatu sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Beban pembuktian yang dianut dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pun masih dapat disimpangi oleh pelaku usaha selama suatu sistem informasi ataupun data elektronik tersebut berada dalam kendali pelaku usaha.

Mengenai penyelesaian sengketa yang timbul dalam suatu transaksi antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan secara litigasi melalui pengadilan maupun secara non litigasi melalui penyelesaian sengketa alternatif, yang pada umumnya menggunakan arbitrase. Dari dua jalan yang dapat dilakukan dalam penyelesaian sengketa tersebut, yang umum digunakan adalah arbitrase. Hal ini dikarenakan penyelesaian di luar pengadilan lebih mudah dalam hal pembuktian, yurisdiksi ataupun dalam penerapan putusannya, serta proses beracaranya yang lebih fleksibel.

## **2. Saran**

Selanjutnya dari penulisan tersebut terdapat beberapa saran sebagai berikut:

- a. Sebagai konsumen sebaiknya menghindari suatu transaksi yang dilakukan secara on line bilamana konsumen belum yakin akan jaminan keamanan dalam transaksi tersebut. Jika transaksi memang harus terjadi, konsumen harus memilih transaksi dengan tingkat keamanan dan

kepercayaan yang tinggi. Dengan perolehan bukti yang nantinya dapat digunakan sebagai pembuktian transaksi.

b. Pelaku usaha dalam transaksi secara on line ini sepatutnya memberikan jaminan keamanan kepada konsumen melalui suatu standar pengoperasian yang termasuk di dalamnya pula penjelasan mengenai siapa yang bertanggung jawab atas penyalahgunaan e-commerce tersebut.

c. Dalam penyelesaian sengketa yang terjadi secara on line ini akan lebih baik bila diselesaikan melalui jalur non litigasi. Hal ini karena para pihak memang ahli dalam e-commerce serta teknologi informasi.

d. Perkembangan teknologi yang berkembang sedemikian pesat dibandingkan dengan hukum yang ada, maka sudah saatnya pemerintah meninjau kembali peraturan mengenai perlindungan konsumen dan segera membuat peraturan yang berkenaan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi on line.